



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Penginapan di Hotel Netra Ujung Batu”** ini disusun sebagai syarat Akademis dalam penyelesaian Program Studi Manajemen (S1), Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis hingga memiliki kemampuan berpikir dalam menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Kedua Orang tua yang tidak henti-hentinya selalu memberikan do’a, dukungan lahiriah, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga, serta kakak dan adik kandung saya yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Qomariah SE.,MSi selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama ini.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan do'a, semangat dan motivasinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangannya, oleh sebab itu penulis menerima kritik dan sarannya demi kesempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, Oktober 2016  
Penulis

Mariono Saputra